

F.8. La usabilidad en España, un *boom* muy necesario

Por Mari-Carmen Marcos

Marcos, Mari-Carmen. "La usabilidad en España, un boom muy necesario". En: *Anuario ThinkEPI*, 2007, pp. 178-183.



"Para determinar el grado de usabilidad de un producto es necesario saber a qué personas está dirigido, para qué tareas deberá servir y en qué contexto está previsto que sea usado"

"La usabilidad se empieza a consolidar en España dentro de las ciencias de la documentación, si bien los planes de estudio no la contemplan todavía, excepto en la UOC"

"La mayoría de profesionales que trabaja en este campo ha aprendido de forma autodidacta"

El título de este artículo hace referencia al despegue que la usabilidad ha tenido en España en los últimos años. Nos centraremos en España porque es la realidad que conocemos más de cerca, pero igualmente podríamos hablar de un *boom* en muchos otros países.

Si representáramos en un gráfico la presencia del término usabilidad –y otros afines como diseño de la interacción, diseño centrado en el usuario, interacción persona-ordenador, accesibilidad–, en los últimos años veríamos como ha pasado de estar en pequeños círculos de investigadores y profesiona-

les a formar parte del vocabulario de muchas áreas, en especial en el ámbito del diseño de sitios web. La usabilidad no es algo nuevo, es algo intrínseco al ser humano que fabrica objetos, productos, sistemas. Lo que ha hecho de la usabilidad algo novedoso es su aplicación consciente y de forma integrada en los procesos de creación de estos objetos, primero con la ergonomía y ahora ampliada a los sistemas en pantalla.

En este artículo queremos poner el énfasis en esta realidad que, aunque tradicional en ciertos entornos, es novedad para muchos otros e incluso está pasando por un momento de "moda" en el mejor de los sentidos. Tras una breve introducción al concepto, veremos la presencia de la usabilidad en instituciones, congresos, formación, empleo y publicaciones en el ámbito español.

1. Concepto de usabilidad

El concepto de "usabilidad" ha sido explicado por muchos autores y no queremos abundar ahora en él, tan sólo haremos referencia a las definiciones de la norma *ISO/IEC 9126* e *ISO 9241-11*. La primera se centra en productos de software y dice que es la capacidad para ser atractivo, comprendido, aprendido y usado por el usuario bajo unas condiciones específicas. La segunda es la que se usa más habitualmente y puede aplicarse a cualquier objeto o sistema, sea o no de software: es la capacidad que tiene un producto para ser usado por determinados usuarios para alcanzar unos objetivos concretos con efectividad, eficiencia y satisfacción dentro de un contexto de uso específico. Para no detenernos en el concepto remitimos a la nota publicada por **Jordi Grau** en *ThinkEPI*, y reproducida arriba.

<http://www.thinkepi.net/repositorio/pensando-en-el-usuario-la-usabilidad/>

Simplificando, usabilidad es en parte sinónimo de “facilidad”. Cuando alguien comenta que algo es “fácil de usar” se está refiriendo a un conjunto de aspectos que tienen en cuenta la persona (qué conocimiento previo tenía acerca del objeto, qué esperaba de él, cuán habilidosa es para el manejo de ese tipo de objetos, qué edad tiene...), al objeto en sí mismo (si su forma evidencia la manera de usarlo...) y al contexto en el que se utiliza (en un entorno silencioso, en un momento en que uno está solo...). Por eso no puede afirmarse que un objeto es fácil de usar o es usable, pues depende de quién lo use, para qué lo quiera usar y en qué circunstancias.

Un ejemplo: ¿es usable un determinado cajero automático? Para un trabajador del banco del que se trate, posiblemente sí, pues está acostumbrado al vocabulario financiero y conoce cómo funciona el sistema. Para una persona que no lo usa a menudo, quizá no sea tan sencillo comprender cómo se usa. Para una persona que va en silla de ruedas, si no está colocado a una altura a la que llegue, no podrá ser usable puesto que primero no ha sido ni siquiera accesible. Para un niño sin duda no será usable, pues no lo entiende. Para una persona que no habla el idioma en que está el sistema, tampoco lo será. Si la luz provoca un reflejo en la pantalla que impide leer, tampoco. Y así podemos seguir con decenas de situaciones relativas a distintas personas y a distintos contextos de uso. Lo que para unos es usable, para otros no lo es.

Por eso, para determinar el grado de usabilidad de un producto es necesario plantear primero a qué personas está dirigido (quién es su público objetivo), para qué tareas deberá servir (cuál es su funcionalidad) y en qué contexto está previsto que sea usado. Una de las máximas que se repiten en el diseño usable es que debe pensarse en lo probable, y no en todo lo posible, pues las alternativas pueden ser tantas que sería imposible hacer un diseño que se acomode a todas las situaciones.

Hay que aclarar que entendemos por probable un conjunto de situaciones lo suficientemente amplio para poder dar cabida a las necesidades que nuestro público objetivo tendrá, y siempre estas necesidades estarán

por encima de cualquier otra circunstancia. Un caso que sirva como ejemplo: si se está diseñando un espacio de la administración pública (sea físico o virtual), el objetivo principal de este sitio es atender las necesidades de los ciudadanos de forma igualitaria. Dentro de este público se encuentran, entre otros, los usuarios con discapacidades físicas, que no son un número de usuarios tan numeroso (tan probable) como otros que no tengan una discapacidad, pero en este caso el objetivo del sitio es atender a todos los ciudadanos por igual, por lo tanto habrá que dar cabida en él a todos y hacer el sitio accesible para quienes tengan necesidades especiales. En términos de arquitectura se habla de eliminar las barreras arquitectónicas, y en el ámbito de la web se habla de accesibilidad.

Hacer que los productos sean fáciles de comprender y de utilizar revierte directamente en que sean más satisfactorios, aunque este concepto da para pensar y escribir otra nota más porque entra en el terreno de la estética. El último libro de **Donald Norman** sobre diseño emocional se centra en este tema, merece la pena detenerse en él, pero no lo haremos ahora.

2. Comunidades



El interés de cada vez más personas por la usabilidad y la interacción persona-ordenador ha provocado la creación de comunidades, asociaciones y fundaciones centradas en este tema. En España las más importantes en cuanto a

número de miembros y actividades son *Aipo*, *Cadius* y *Sidar*.

Siguiendo el orden de antigüedad, comenzamos con *Sidar*. Esta fundación está especializada en la accesibilidad. Organiza desde 1997 unas jornadas de ámbito iberoamericano sobre accesibilidad en internet. Además de las jornadas, organiza seminarios, tiene grupos de interés y proporciona herramientas automáticas para la validación de la accesibilidad en sitios web.

<http://www.sidar.org>

<http://www.jornadas.sidar.org/>

En segundo lugar está *Aipo*, acrónimo de la *Asociación Interacción Persona-Ordenador*. Está abierta a todos los hispanohablantes interesados en dicho tema. Sus objetivos son promover y difundir la IPO y servir de vínculo entre los científicos y profesionales que desarrollen actividades en este ámbito.

Se constituyó en 1999 y actualmente está organizada en dos secciones: la académica y la profesional. La primera está compuesta por profesores de distintas disciplinas y universidades que trabajan en el campo de la IPO. La sección profesional está formada por los socios que realizan su actividad laboral en el ámbito de la empresa. Desde su constitución celebra anualmente el congreso *Interacción*.
<http://www.aipo.es>

Desde 2001 existe *Cadius*, una comunidad de profesionales dedicados a la usabilidad, la arquitectura de información y el diseño de interacción, dirigida por **Javier Cañada** y **Nacho Puell**. Se estructura en torno a una lista de discusión y encuentros periódicos en varias ciudades. Desde finales de 2004 periódicamente lleva a cabo laboratorios en Madrid, unos encuentros en los que un invitado expone un tema de interés para los miembros de la comunidad. Hoy cuenta con más de 1.500 miembros de todo el mundo, en especial de España y Latinoamérica.
<http://www.cadius.org>

3. Eventos

Este crecimiento de la comunidad interesada en la usabilidad y la interacción se ha traducido al mismo tiempo en una mayor cantidad de actos a los que poder acudir. Comentamos algunos de ellos a continuación, si bien no abarcaremos todas las jornadas, seminarios y congresos que ha habido hasta el momento.

El 3 de noviembre de 2005 se celebró por primera vez el *Día Mundial de la Usabilidad*, promovido por la *Professional Usability Association*. En España hubo diferentes reuniones para conmemorarlo. *Aipo*, junto con *Telefónica I+D*, realizó una mesa redonda en Madrid y Barcelona; *Cadius*, coincidiendo con su 4º aniversario, organizó un acto en Madrid, y la *UOC* en Barcelona preparó unas charlas centradas en la accesibilidad.

<http://www.worldusabilityday.org/>

En 2005 hubo el primer encuentro *Fundamentos Web*, dedicado a accesibilidad, usabilidad y estándares web. Asturias reunió a expertos internacionales (**Jakob Nielsen** entre otros), entre los que se produjo un debate enriquecedor. En 2006 se celebra una segunda edición.

<http://www.fundamentosweb.org>

La *Facultad de Informática* de la *Universidad Politécnica de Madrid* junto con *Aipo* estrenó también en 2005 el *I Workshop tendiendo puentes entre la interacción persona-ordenador y la ingeniería del software*, con la finalidad de explorar áreas de conexión de la IPO y la ingeniería de sistemas, así como discutir estrategias que mejoren la integración de ambas.

<http://is.fi.upm.es/UDIS/conferencias/workshopPuentesIPOIS2005/>

En el ámbito de la documentación, el encuentro *Usabilidad en sistemas de información digitales (USID)* se viene realizando desde 2004 en Barcelona, organizado por el *Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes*. El perfil de asistentes muestra el interés de los profesionales de la documentación por la usabilidad, cada año más intensificado.

<http://www.cobdc.org/usabilitat/cast.html>

También dentro de esta disciplina la *Sociedad Española de Documentación e Información Científica (Sedic)* dedica su jornada anual en 2006 a este tema, con el título "Nuevas interfaces centradas en el usuario".
http://www.sedic.es/gt_gestionconocimiento_8jornadas_gestinfo.htm

4. Formación

Vemos como la usabilidad se empieza a consolidar en España dentro de las ciencias de la Documentación, si bien los planes de estudio no la contemplan todavía –al menos sobre el papel–, a excepción de algunas universidades como la *Universitat Oberta de Catalunya*, que la imparte como asignatura optativa con el nombre "Interacción de humanos con ordenadores".

Hasta ahora hemos hecho referencia a las asociaciones, las comunidades y los eventos académicos y/o profesionales donde compartir conocimientos y experiencias acerca de la

usabilidad. Podemos asegurar que hoy por hoy son –junto con la bibliografía– uno de los pocos espacio de formación.

Tal como recoge el informe “Necesidades formativas de los profesionales de la interacción persona-ordenador en España y Latinoamérica”, publicado en julio de 2005, la formación específica en usabilidad recibida por quienes ejercen hoy en día trabajos con ese perfil es por el momento escasa. En un 60% de los casos se trata de titulados universitarios en distintas materias (informática, diseño, ciencias de la información y documentación mayoritariamente, pero también de muchas otras como psicología, sociología, etc.) que han entrado en este campo de forma autodidacta (90%) y que llevan en la profesión más de 4 años (57%).

http://www.cadius.org/publicaciones/necesidades_formativas.html

En la universidad, la docencia sobre diseño de interacción se encuentra principalmente en los estudios de ingeniería, en particular informática. En 2005 se celebró el primer encuentro de docentes en *IPO, Chijote*, en Puertollano, donde se pusieron en común experiencias docentes en los planes de estudio de ingeniería y un par de casos puntuales de documentación: por un lado la asignatura de la UOC que mencionábamos anteriormente y por otro la progresiva incorporación de esta temática al *Máster online en documentación digital* de la *Universitat Pompeu Fabra*, donde se ofrece un módulo completo específico de usabilidad, desde el punto de vista de la documentación.

<http://www.documentaciondigital.org>

Otros cursos y masters también incluyen módulos en su temario: *Master en ingeniería de la web* de la *Universidad de Carlos III de Madrid*; y el *Curso superior en comercio electrónico* que imparte el *Instituto de Comercio Electrónico y Marketing Directo*.

De todos modos, los cursos de especialización que se ofertan no son muchos por ahora, y la demanda crece; las consultoras se están ocupando de dar esta formación, por ejemplo *Ainda* y *Evolucy* imparten desde 2004 en distintas ciudades de España un curso sobre metodologías de usabilidad enfocado a las técnicas de evaluación; igualmente consultoras como *ClaroStudio*, *Xperience Consulting*, *Usolab*, *Multiplika* y



Bruce Tognazzini, Donald A. Norman y Jakob Nielsen

muchas otras ofrecen periódicamente cursos cortos, en unos casos de introducción, en otros avanzados, que sirven a los profesionales de la usabilidad para estar actualizados, pero sobre todo resultan útiles para quienes quieren comenzar a conocer algo más sobre esta disciplina. En Documentación los cursos son todavía más escasos: la *Sedic* ofrece formación online sobre arquitectura de la información para el diseño de sedes web junto a otras temáticas, de manera que la usabilidad no constituye por sí misma un curso monográfico.

5. Publicaciones

Con este panorama tan pobre, y como ya se ha dicho, la autoformación es la opción más utilizada por los profesionales de la usabilidad. Desde la lectura de bibliografía especializada (libros y revistas) a blogs nada despreciables, el material para profundizar es amplio si se busca en inglés, y no tanto si buscamos textos en español. Algunas editoriales están traduciendo los libros más destacados de **Jakob Nielsen**, **Donald Norman**, **Steve Crug**, **Lou Rosenfeld** y **Peter Morville**, **Alan Cooper**, entre otros. Y poco a poco podemos encontrar libros en español, como el de **Toni Granollers**, **Jesús Lorés** y **José Juan Cañas**¹ sobre diseño de sistemas interactivos, el de **Adrián Coutín**² sobre arquitectura de la información, el libro digital publicado por *Aipo*³ o el de **Mari-Carmen Marcos**⁴ sobre IPO en sistemas de recuperación de información.

En cuanto a revistas en español dedicadas principalmente a la usabilidad, hay muy pocas por ahora. Podemos citar el *Boletín de*

factores humanos de Telefónica I+D (desde 1993) y la próxima revista *Interacción* de la *Aipo*, con el primer número previsto en 2006.

Otros sitios destacables donde acudir a leer son *Alzado.org* (desde 2003) y *Nosolousabilidad.com*, además de varias decenas de blogs de muy buena calidad, tanto personales como de empresas de consultoría de usabilidad que merece la pena seguir.

Además, las revistas de biblioteconomía y documentación publican puntualmente artículos sobre usabilidad, arquitectura de la información e interacción persona-ordenador. *El profesional de la información*, *Item*, *BiD* y la *Revista española de documentación científica* son ejemplos de revistas que en los últimos años han incorporado este tema.

6. Investigación

Una búsqueda en la base de datos *Teseo* con la palabra “usabilidad” en el título o en resumen ofrece 30 resultados que van desde 1995 a 2005. 10 años de investigación en las universidades españolas. De estas 30 tesis, sólo 3 de ellas se defendieron entre 1995 y 2000, el resto (27) se han presentado en los últimos 5 años, lo que muestra una rápida evolución de la investigación en nuestro país. La mayoría pertenecen a universidades politécnicas y casi siempre a facultades de informática, y sólo 5 se enmarcan en las ciencias de la información y la comunicación. Para encontrar trabajos del relacionados con la documentación es necesario ampliar la búsqueda a “interacción persona-ordenador”, para la que se encuentra un solo trabajo sobre la interacción persona-ordenador aplicada a sistemas de recuperación de información, y otras que secundariamente también incorporan algún capítulo sobre él.

– **Xavier Ferré** (2005), *Universidad Politécnica de Madrid*, trabajó la integración de la usabilidad en el proceso de desarrollo software;

– **Toni Granollers** (2004), *Universitat de Lleida*, presentó un modelo de proceso para el desarrollo de herramientas que aúna la ingeniería del software con la usabilidad y la accesibilidad;

– **Juan Vicente Oltra** (2003), *Universitat Politècnica de València*, hizo un estudio de la usabilidad y la personalización como posi-

bles factores de éxito en el comercio electrónico;

– **Mari Carmen Marcos** (2003) presentó en la *Universidad de Zaragoza* su tesis sobre la interacción persona-ordenador aplicada a sistemas de recuperación de información; y

– **Hernane Borges** (2002), en la *Universitat Politècnica de Catalunya*, hizo una tesis sobre la usabilidad de aplicaciones multimedia en entornos de educación y formación a distancia.

En cuanto a los laboratorios de investigación donde realizar pruebas con usuarios finales, en España cada vez son más las instituciones que los ponen en marcha, tanto en universidades como en empresas. Estos laboratorios van desde lo más básico hasta lo más avanzado, incluyendo grabación de audio, video, registro de los movimientos del ratón, registro del movimiento de la mirada... Sin ánimo de ser exhaustivos citamos algunos de ellos: el *Laboratorio Aragonés de Usabilidad*, el *Laboratorio de La Salle*, el de la *UOC* y el de *Telefónica Móviles España*.

Aparte de los laboratorios, nuestras universidades han constituido grupos de investigación en usabilidad y accesibilidad que trabajan en proyectos para la mejora de los productos. El sitio web de la *Aipo* contiene un directorio con más de 20 grupos, la mayoría de la rama informática, algunos en la psicología y sólo uno desde la documentación: <http://www.aipo.es> > Universidad > Grupos de investigación

7. Empleo

Hoy por hoy en España no existe una gran oferta para expertos en usabilidad, al menos requiriendo exactamente este perfil. Una simple búsqueda en *InfoJobs* en los meses de febrero y marzo muestra una media de 20 ofertas al mes, prácticamente una al día para toda España. Todavía por debajo de otros países, pero sin duda irá creciendo:

– *InfoJobs* España: 43 ofertas

– *Monster* España: 2 ofertas

– *Monster* Reino Unido: 69 ofertas

Para acabar ofrecemos la visión de **Alfonso de la Nuez**, director general de *Xperience Consulting*:

– “Para mi ha habido una evolución sustancial y un cambio en la manera de hacer las

cosas, considerando especialmente la usabilidad y la accesibilidad, a partir del 2005. Básicamente, hay un antes y un después. Es como si las empresas y organizaciones se hubieran puesto de acuerdo para dar el pistoletazo en esta fecha. Esto se manifestó especialmente en España, pero no tanto como en Europa (el mercado inglés experimentó aún con más fuerza el cambio de tendencia). Y la razón por la que esto ocurrió fue, según los directivos y responsables con los que hemos trabajado, fue una cuestión de *timing*, ya que en estas fechas sus inversiones web comenzaban a tener más sentido que nunca e incluso a conseguir unos ratios de negocio más que aceptables.

Con lo cual, una tendencia que yo mencionaré sobre la usabilidad en España es que ha evolucionado y madurado acorde con la evolución y madurez de los negocios online y los relacionados con nuevas tecnologías.

Asimismo, para evolucionar en cualquier negocio, parte fundamental es escuchar al usuario, analizar qué es lo que tiene que decir. Y muchos usuarios han dicho claro y alto que el factor crítico y más motivador

para ellos es la conveniencia de uso, o usabilidad. Los directivos no se lo han pensado y han invertido mucho más, lógicamente”.

Notas

1. Granollers, Toni; Lorés, Jesús; Cañas, José Juan. *Diseño de sistemas interactivos centrados en el usuario*. Barcelona: UOC, 2005.

2. Coutín Domínguez, Adrián. *Arquitectura de información para sitios web*. Madrid: Anaya Multimedia, 2002.

3. Lorés, Jesús (ed.). *Introducción a la interacción persona-ordenador*. <http://griho.udl.es/ipo/libroe.html>

4. Marcos Mora, Mari Carmen. *Interfaces de recuperación de información: conceptos, metáforas y visualización*. Gijón: Trea, 2004.

Mari-Carmen Marcos

mcarmen.marcos@upf.edu

<http://www.mcmarcos.com/>

upaSpain Asociación Española de Profesionales de la Usabilidad

La Misión de UPA Spain
La asociación española de la Asociación de Profesionales de la Usabilidad (en inglés, [Usability Professionals' Association, UPA](#)) tiene como objetivo juntar a profesionales de la Usabilidad y áreas afines (marketing, diseño, tecnología, etc.), que comparten una visión común: crear interfaces en las que se generen experiencias de uso positivas, humanas, orientadas al usuario. Acercando a los profesionales de distintas industrias y disciplinas y compartiendo nuestras experiencias colectivas, UPA Spain espera crear un forum para continuar aprendiendo y creciendo profesionalmente en España.

Asóciate a UPA Spain
Únete a UPA hoy mismo y disfrutarás de las múltiples ventajas de formar parte de esta red internacional. Infórmate sobre como hacerte miembro de Usability Professionals' Association.
[> Asociarme a UPA <](#)

Suscríbete a nuestra Lista de Correo

La Asociación Española de Profesionales de la Usabilidad (upaSpain) ha surgido en el entorno de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).